

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2016, **Mengukur Kualitas Layanan**, BPFE, Yogyakarta.
- Arikunto, 2010, **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F., 2010, **Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan Model Kano (Studi Kasus : PT. PLN UPJ Semarang Selatan)**, Jurnal Program Studi Teknik Industri UNDIP.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13, Terjemahan Bob Sabran MM**, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, **Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3**, Salemba Empat, Jakarta.
- Saifuddin, Azwar, 2012, **Reliabilitas dan Validasi Edisi 4**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, **Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung.
- Parwati, N., & Martinus, R., 2011, **Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. X dengan Model *Servqual* dan Kano (Studi Kasus : PT. X)**, Jurnal Program Studi Teknik Industri Universitas Al Azhar Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2011, **Pemasaran Jasa**, Banyumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, 2011, **Service Quality and Satisfaction Edisi 3**, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, 2012, **Pemasaran Strategik**, ANDI, Yogyakarta.